

附 錄

銀行營運守則（一九九七年）

目錄

第一部 — 引言

1. 銀行營運守則的地位
2. 目標
3. 原則
4. 查詢

第二部 — 有關銀行營運的建議

第一章 — 銀行與客戶的關係

5. 章則及條款
6. 費用及收費
7. 客戶資料的收集、使用及保存
8. 諮詢人
9. 平等機會
10. 銀行促銷
11. 年利率
12. 處理客戶投訴

第二章 — 賬戶與貸款

13. 開立賬戶
14. 結束賬戶
15. 賬戶的操作
16. 抵銷債務的權利
17. 存款賬戶
18. 貸款與透支
19. 住宅按揭貸款
20. 擔保與第三方抵押

第三章 — 卡的服務

21. 適用範圍
22. 卡的發行
23. 章則及條款、費用及收費以及利率
24. 抵銷債務的權利

- 25. 卡／個人密碼的保存
- 26. 交易記錄
- 27. 未經授權交易
- 28. 遺失卡／個人密碼
- 29. 損失須負責任
- 30. 賬戶結餘的處理
- 31. 直接郵購
- 32. 新服務或產品

第四章 — 支付服務

- 33. 支票
- 34. 跨境支付
- 35. 其他支付服務

第五章 — 追討貸款及墊款

- 36. 由第三方公司追討債務
- 37. 監管與收數公司的關係

釋義

第一部 — 引言

1. 銀行營運守則的地位

- 1.1 本銀行營運守則(「守則」)由香港銀行公會及存款公司公會(即「業內公會」)聯合發布，並得到香港金融管理局認可。
- 1.2 本守則並非法定守則，乃由業內公會自願發布。認可機構(「機構」)在提供服務予個人客戶時，應遵守本守則。本守則涵蓋的銀行服務包括往來賬戶、儲蓄及其他存款賬戶、貸款及透支，以及卡的服務等。然而，本守則的原則亦適用於機構與其客戶之間的整體關係。
- 1.3 本守則列載的各項建議，僅為補充而不會取代適用於根據《銀行業條例》獲認可的機構的有關法例、守則、指引或規則。
- 1.4 香港銀行公會及存款公司公會預期各自的會員會遵守本守則。香港金融管理局預期所有機構均會遵守本守則，並會在其日常的審查工作中監察機構遵守本守則的情況。
- 1.5 本守則由一九九七年七月十四日起生效，並至少每兩年一次，不時進行檢討及修訂。機構應積極採取措施，以便能盡快符合本守則所載建議，並須於本守則生效日期起計六個月內完全符合所有建議。然而，如機構為符合本守則某些部分而需作出電腦系統修改，則可獲額外六個月的寬限期。

2. 目標

2.1 本守則旨在：

- (a) 通過列出機構在提供服務予個人客戶時應遵循的最低標準，以促進良好的銀行經營手法；
- (b) 提高銀行服務的透明度，讓客戶更能了解他們對機構所提供的服務可以有甚麼合理期望；
- (c) 促進機構與客戶之間公平和真誠的關係；及
- (d) 通過以上各點，鞏固客戶對銀行體系的信賴。

3. 原則

3.1 為達到上述目標：

- (a) 需考慮機構要按審慎標準經營業務，以保持銀行體系的穩定性；
- (b) 同時在消費者權益與銀行營運效率之間取得合理平衡。

4. 查詢

- 4.1 如有任何有關本守則的查詢，應與香港銀行公會或存款公司公會聯絡。兩會現時的地址和電話號碼如下：

香港銀行公會

香港中環

太子大廈525室

電話：2521 1160或2521 1169

傳真：2868 5035

存款公司公會

(香港有限制牌照銀行及接受存款公司公會)

香港

港灣道30號

新鴻基中心

37樓3738室

電話：2526 4079

傳真：2523 0180

- 4.2 香港銀行公會及存款公司公會均備有本守則文本，供客戶索取。所有機構均會向客戶提供本守則文本，或指示客戶如何索取本守則文本。

第二部 — 有關銀行營運的建議

第一章 — 銀行與客戶的關係

5. 章則及條款

- 5.1 機構應備有有關服務的書面章則及條款，以供客戶索取。
- 5.2 章則及條款必須公正而中肯地說明客戶與機構之間的關係。
- 5.3 除非有關的銀行服務是受到香港以外地區的法律規管，或對資料備有中英兩種文本的需要性不大或根本沒有此需要，否則，章則及條款須兼備中文及英文本。在符合能明確表達有關的法律概念的原則下，章則及條款的措詞應淺白。機構只可在有需要的情況下才運用法律和技術性用語。
- 5.4 在適用情況下，章則及條款應特別強調客戶使用某項銀行服務的任何費用、收費、罰則及有關的利率（或釐訂這些項目的基準），以及客戶因使用該項銀行服務而需負上的責任和義務。
- 5.5 章則及條款須符合本守則的內容。
- 5.6 機構應忠告客戶須閱讀及理解適用於有關銀行服務的章則及條款。
- 5.7 機構如對章則及條款作出任何修訂，以致會影響費用及收費以及客戶的責任或義務，則機構應在有關修訂生效前三十日通知客戶。至於其他方面的修訂，機構應在修訂生效前，給予客戶合理期限的通知。有關通知應清楚列明所作的修訂，以及客戶可拒絕接受的方法和可能引致的後果。
- 5.8 如修訂涉及對現行章則及條款作出重大更改，或有關的修改非常複雜，則機構應向客戶提供書面概要，列出經修訂章則及條款的要點。
- 5.9 如機構對章則及條款作出相當程度的修訂，則應向客戶發出一份單一文件，綜合已修訂的章則及條款。
- 5.10 如客戶在一段合理期間內拒絕接受對章則及條款所作的修訂，並選擇終止有關的銀行服務，而有關銀行服務的年費或其他定期收費是可以獨立區分，則機構應按比例將該等費用或收費退回予客戶；惟若所涉及的金額微不足道，則不用退回。
- 5.11 除了詳細的章則及條款外，機構亦應備有本守則以下各章所載的各項銀行服務的一般說明資料，以供客戶索取。

6. 費用及收費

- 6.1 機構應備有有關本守則所涵蓋的銀行服務的費用及收費詳情，以供客戶索取。機構須在其主要營業地點及分行展示標準費用及收費表。
- 6.2 對於並無標準費用及收費的服務，機構應在向客戶提供有關服務或在客戶提出要求時，向客戶詳細說明其收費基準。
- 6.3 如費用及收費有任何改變，機構應在生效前三十日向受影響客戶發出通知，惟若有關的改變在其控制範圍以外則除外。
- 6.4 機構不應就處理散戶／零售港元現金存款收取行政費用。
- 6.5 機構從客戶的賬戶扣除任何費用後，須迅速告知客戶有關費用的性質及數額。

7. 客戶資料的收集、使用及保存

- 7.1 機構應將其客戶（及前客戶）的銀行事務作為私隱及機密資料處理。
- 7.2 機構在收集、使用及保存客戶資料方面，無論在任何時候均須遵守《個人資料（私隱）條例》。機構亦須遵守個人資料私隱專員為了就遵守《個人資料（私隱）條例》作出實際指引而發布或批准的任何相關實務守則。
- 7.3 機構須盡可能具體列明可能向其披露客戶資料的人士類別及披露的目的。須具體通知客戶的人士類別包括：
 - (a) 收數公司；
 - (b) 會或可能會承辦個人資料處理工作的電腦公司；
 - (c) 信貸調查機構；及
 - (d) 機構會為了促銷目的而向其提供客戶的姓名及地址的同集團關連公司。
- 7.4 沒有客戶的訂明同意，機構不應：
 - (a) 提供關於客戶的銀行證明書；或
 - (b) 為促銷目的，而向並非同集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址。
- 7.5 如客戶反對機構披露上文第7.3(d)段所述的資料，或反對給予上文第7.4(b)段所述的同意，有關機構也不應拒絕向該客戶提供基本銀行服務。
- 7.6 如機構首次將客戶的個人資料用作其本身的促銷用途，則該機構應通知客戶，如客戶提出要求，該機構會停止把資料作為此等用途，而毋須收取任何費用。

7.7 機構應至少每三年一次，或在其宣傳資料中附上標準通知，提醒客戶有關上文第7.6段提及的作出有關要求的權利。

7.8 如機構根據外判安排等其他協定而把客戶的個人資料交予第三方服務供應商，機構必須確定該等服務供應商會將有關資料視為機密資料，並會充分保障該等資料。機構須對客戶就服務供應商處理客戶資料的手法而提出的投訴負責，並不可就服務供應商的任何違反客戶資料保密規定的行為而試圖推卸責任。

8. 諮詢人

8.1 機構可要求申請銀行服務的人士，在申請表內填寫已同意作其諮詢人的人士的姓名及個人資料。

8.2 諮詢人的作用僅限於因應機構的要求，在自願情況下向機構就列明於申請表內的銀行服務，提供有關申請人的資料。除非諮詢人與機構訂立了正式協議，就債務人的債務作出擔保，否則諮詢人在法律上或道義上均沒有責任替客戶向機構償還債務。

8.3 機構應要求申請銀行服務的人士確認已事先獲得諮詢人同意，才於申請表上填寫諮詢人的姓名。如申請人未能加以確認，則機構不應聯絡諮詢人。在這些情況下，機構應自行決定是否繼續處理有關申請。

8.4 機構不應嘗試直接或間接要求並非作為客戶擔保人的諮詢人償還債務。就此而言，機構不應把諮詢人(或債務人及擔保人以外的第三者)的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對諮詢人造成任何滋擾的情況下與諮詢人聯絡。

9. 平等機會

9.1 無論何時，機構均須遵守促進平等機會的有關條例，包括《殘疾歧視條例》及《性別歧視條例》，以及根據該兩項條例發出的任何守則。

9.2 機構不應歧視有殘疾的客戶，並應予以協助，讓該等客戶得以與其他客戶一樣，按照相同的章則及條款使用銀行服務。此外，亦鼓勵機構裝置專用的機器或軟件，並提供輔助設施，以便利有殘疾的人士使用銀行服務。

9.3 機構須遵守業內公會就向視力上有障礙的客戶提供服務所發出的有關指引。

9.4 機構除了遵守有關法律規定，也不可單純以家庭狀況(例如單親)、性傾向、年齡或種族為理由，在提供銀行服務及所提供服務的質量及條款上歧視任何客戶。

9.5 機構須對前線職員提供適當培訓，令他們特別留意與平等機會以及向有殘疾的客戶提供服務有關的原則及指引。

10. 銀行促銷

10.1 機構利用直接郵寄促銷時必須謹慎，在以下情況，尤其必須克制和有選擇性：

- (a) 客戶為未成年人士；及
- (b) 就貸款及透支進行推廣。

10.2 機構須確保所有廣告宣傳資料均公正合理，不含誤導成分，並符合所有有關法例、守則及規則。

10.3 任何銀行服務的廣告宣傳資料如提到利率，機構亦須列明年利率及其他有關費用及收費，並須應要求提供詳盡的章則及條款。

10.4 機構在未徵得客戶同意下徑自接觸客戶進行促銷時，必須保持克制，並遵守香港金融管理局於一九九六年三月二十二日發出的「槓桿式外匯買賣 — 未經同意徑自接觸客戶進行促銷及評估客戶」指引內所載的一般原則。

11. 年利率

11.1 機構應列明存款、貸款或信用卡產品的年利率，以便客戶可以比較不同的利率結構。

11.2 機構應準備隨時答覆客戶對年利率及其計算方法的查詢，並告知客戶個別產品的年利率。機構在計算年利率時，應採用業內公會發出的有關指引中所列載的公式。

12. 處理客戶投訴

12.1 機構須制訂一套程序，公正而迅速地處理客戶的投訴。投訴程序須符合下列標準：

- (a) 具有透明度 - 適用程序應以文件記錄；
- (b) 方便 - 投訴程序必須易於運用；及
- (c) 有效 - 投訴程序必須規定以公正及公平的態度迅速解決糾紛。

12.2 機構應向客戶及其他有關方面（如諮詢人及擔保人）提供如何運用投訴程序的詳情，讓他們知道要投訴時應採取的步驟。為了方便視力上有障礙的客戶，鼓勵機構把使用投訴程序的詳情製成錄音帶或凸字文件。

12.3 機構須確保所有直接與客戶接觸的職員都了解投訴程序，並能夠向客戶提供有關該等程序的正確資料。

12.4 機構收到書面投訴後，須在七日內發出確認通知，並在一段合理時間內（通常不超過三十日）向投訴人作出書面答覆。發給客戶的通訊函件，須按投訴人所用語言，以中文或英文發出。

第二章 — 賬戶與貸款

13. 開立賬戶

- 13.1 機構應確定申請開立賬戶的人士的身分，以保障客戶、公眾人士及機構本身，防止銀行制度被濫用。
- 13.2 機構應遵守香港金融管理局現行的「洗錢活動」指引中所訂明的客戶身分查證程序。這些程序包括取得有關客戶的職業或業務活動及固定地址的資料，同時應取得由官方或其他信譽良好的機構發出的證明文件（如護照或身分證）。
- 13.3 在接到客戶或有意開立賬戶的客戶要求時，機構應向其提供有關查證身分規定的一般說明資料。

14. 結束賬戶

- 14.1 客戶或機構均可隨時結束任何銀行往來關係，但須遵守任何有關結束賬戶的特定章則及條款。
- 14.2 除非屬於特殊情況（例如是賬戶被用作犯罪活動），否則機構須先發出合理時間的通知才可結束客戶的賬戶。

15. 賬戶的操作

- 15.1 除詳盡的章則及條款外，機構還應備有有關其賬戶操作的一般說明資料，以供客戶索取。該等資料應包括：
 - (a) 任何經常性收費；
 - (b) 任何最低結存限額，以及客戶在存款結餘低於指定最低限額時須支付的費用；
 - (c) 不活動賬戶的處理；
 - (d) 在賬戶存入支票或付款票據一般所需的結算時間；
 - (e) 機構擁有的任何抵銷債務的權利（見下文第16條）；及
 - (f) 結束賬戶（見上文第14條）。
- 15.2 機構應備有有關聯名賬戶操作的一般說明資料，以供客戶索取。該等資料應包括：
 - (a) 聯名賬戶的每名客戶的權利及責任；
 - (b) 有關聯名賬戶操作的賬戶授權書訂明的簽署安排的各種含義，尤其指定簽署人作出的任何交易對賬戶的所有持有人均具有約束力；

- (c) 更改指定簽署人或簽署安排的方法；
- (d) 聯名賬戶負債責任的性質；及
- (e) 機構就聯名賬戶擁有的任何抵銷債務的權利（見下文第16條）。

15.3 機構應按月向客戶提供賬戶結單，除非：

- (a) 已向客戶提供存摺或其他交易記錄；
- (b) 自上一份結單後，賬戶並無進行任何交易；或
- (c) 已與客戶另行商定。

15.4 機構應忠告客戶查閱其賬戶結單，並讓客戶有合理時間（至少九十日）向機構提出結單內任何未經授權的交易。機構應提醒客戶，機構保留權利，如客戶沒有在指定期限內報告任何未經授權交易，機構即可視該結單為正確的。惟機構在下列情況下不應行使此項權利：

- (a) 因任何第三方（包括客戶的任何僱員、代理人或傭工）的偽造或欺詐行為引起的未經授權交易，而機構沒有以合理的謹慎態度及技巧來處理這些交易；
- (b) 因機構的任何僱員、代理人或傭工的偽造或欺詐行為引起的未經授權交易；或
- (c) 因機構或其任何僱員、代理人或傭工的過失或疏忽而引致的其他未經授權交易。

16. 抵銷債務的權利

16.1 機構提供予客戶的說明資料（見上文第15條）應載有清晰明確的通知，列明機構對客戶的不同賬戶的貸方及借方結餘是否擁有任何抵銷債務的權利。

16.2 機構應特別向聯名賬戶的客戶清楚說明，機構是否擁有任何抵銷債務的權利，可把聯名賬戶的貸方結餘，抵銷賬戶的其中一位或一位以上的持有人所持有的其他賬戶的借方結餘。

16.3 機構在行使任何抵銷債務的權利後，應迅速通知客戶。

17. 存款賬戶

17.1 機構應在其主要營業地點及分行公布或展示計息賬戶的利率，惟利率另議的情況除外。

17.2 機構應備有下列資料，以供存款賬戶的客戶索取：

- (a) 適用於其賬戶的利率；

- (b) 釐訂利息的基準，在適用情況下，應包括年利率（見第一章第11條），利息以單利息或複利息基準計算，及計算用的每年日數；及
- (c) 支付利息的次數及時間。

17.3 機構應就定期存款向客戶提供下列額外資料：

- (a) 支付利息及本金的方式，及不同提款方法所涉及的費用（例如以銀行本票提款）；
- (b) 存款到期時的處理方式（如自動續期、轉賬至儲蓄或往來賬戶等）；及
- (c) 提前提取存款或提取部分存款可能引致的收費及／或沒收利息。

17.4 機構應在總行及分行張貼通告或在賬戶結單上發出通知或在報章刊登廣告，就利率的變動（每日變動的利率除外）及生效日期通知客戶。

17.5 機構應在與有風險產品聯繫的存款賬戶（例如是與期權聯繫的存款及與指數聯繫的存款）的有關宣傳推廣資料中，作出風險披露聲明。該聲明應包括：

- (a) 就買賣與存款賬戶聯繫的投資產品涉及的風險提出明確的警告；
- (b) 有關本金及／或利息是否會因為所聯繫的投資產品而蒙受損失的資料；及
- (c) 與期限相同的傳統定期存款可能得到的投資回報的公平比較。

18. 貸款與透支

18.1 機構須進行信貸評估，考慮申請人的還款能力才可批核貸款或透支。在批核過程中，機構可考慮以下因素：

- (a) 從過去的往來中獲得的對有關客戶的財政狀況的認識；
- (b) 客戶的收入與支出；
- (c) 客戶的資產與負債；
- (d) 從信貸調查機構獲得的資料；及
- (e) 申請人提供的其他有關資料。

18.2 機構應致力確保申請貸款的人士明白任何借款安排的主要章則及條款。機構在接獲貸款或透支的申請或（如適用）在日後提供貸款或透支時，應向客戶提供下列資料：

- (a) 貸款或透支的利率，及利率在貸款期內是否會更改；

- (b) 釐訂利息的基準及於何時支付利息，在適用的情況下，應包括年利率（見第一章第11條）；
- (c) 所有適用的費用及收費；
- (d) 可動用貸款的指定期限；
- (e) 詳盡的還款條款，在適用的情況下，應包括客戶應付的各期款項；
- (f) 要求即時還款的任何凌駕性權利；
- (g) 其他要點，如抵押品的要求，逾期還款的罰款，及提前還款的收費或終止費用；及
- (h) 在借款人違約的情況下，機構有權以借款人持有的其他賬戶（或借款人的聯名賬戶）中的任何借方結餘，抵銷借款人欠機構的款項。

18.3 如貸款或透支的利率是根據參考利率（例如是最優惠貸款利率）釐訂的，則機構應在可行情況下盡快將參考利率的任何變動通知客戶，除非該等變動已通過傳媒廣為報導。

18.4 如客戶事先未獲得同意而在其賬戶透支款項或超出所議定的借款限額，機構可根據有關的章則及條款按「懲罰性」利率計息及收取其他費用。機構應事先通知客戶其有權收取以上所述的罰息及費用，並在行使該項權利後迅速通知客戶。

18.5 機構應通知客戶，如客戶於信貸期限內在還款或供款方面有任何困難，應盡快通知機構。

19. 住宅按揭貸款

19.1 機構在接獲按揭貸款的申請或（如適用）在日後提供按揭貸款時，應向客戶或擬申請按揭貸款的客戶提供與上文第18.2段所列類似的資料。此外，機構應警告客戶，按揭貸款是以物業作抵押的，客戶不還款可導致機構接管及出售該物業。

19.2 每次調整利率後，機構應向客戶提供已修改的供款詳情。

19.3 除非機構的政策是機構與客戶應聘請不同的代表律師，否則客戶可從機構的認可名單中委任律師代表客戶及機構辦理物業按揭手續，並聘請客戶認為合適的保險公司為物業投保。上述認可名單的範圍應盡可能廣泛，讓客戶可作出選擇。就保險公司而言，認可名單應包括與機構無關的保險公司。

19.4 機構應通知客戶及擬申請按揭貸款的客戶，其是否可選擇聘請不在機構認可名單上的律師或保險公司、有關手續、機構收取的任何費用以及任何有關的額外費用。

19.5 機構也應通知客戶或擬申請按揭貸款的客戶其有權為自己另行聘請代表律師，以及可能涉及的費用。

19.6 投保金額及所購買的保險類別均應合理，並應由機構與客戶共同協定。機構應讓客戶或擬申請按揭貸款的客戶有權選擇，以貸款值或是物業在遭遇火災或其他嚴重損害的情況下恢復原狀所需費用作為保額的基準，並應就所涉及的任何額外費用或支出（例如在後者的情況下，每年的估價費用）通知客戶或擬申請按揭貸款的客戶。

19.7 機構應遵守業內公會發出的有關指引，以防止任何人士訛稱為物業所有人而進行詐騙。

20. 擔保與第三方抵押

20.1 在得到下文第20.6段規定的借款人的同意下，機構應向擬提供擔保或第三方抵押的人士（擔保人）提供有關借款合同副本或摘要，以示所擔保的義務。

20.2 機構應以書面形式通知擔保人：

- (a) 擔保人可能會因提供擔保或第三方抵押，而要代替該人士或與該人士共同承擔責任；
- (b) 該擔保或第三方抵押有否包括「一切款項」條款在內，或在金額上是否無限，如屬無限，則該項責任的含義（例如擔保人將負責借款人現在或將來的一切實際及或有債務）。如非無限，則責任限額為何；
- (c) 在擔保或第三方抵押下的債務是否一經要求即須支付；
- (d) 擔保人會被要求履行義務的情況；
- (e) 擔保人可終止其對機構的責任的情況及時限；及
- (f) 擔保人應在提供擔保或第三方抵押之前尋求獨立的法律意見。

20.3 有關上文第20.2段的條款，應清晰明確的列載或附載於擔保書及其他第三方抵押文件上。

20.4 機構發出一般催促還款通知書後，如借款人仍未清還逾期款項，機構應向擔保人提供發給借款人的任何有關逾期還款的正式付款要求的副本。

20.5 在得到下文第20.6段規定的借款人的同意下，機構應在擔保人提出要求時，提供機構發給借款人的最新結單（如有的話）的副本。

20.6 機構在接納擔保或第三方抵押前，應取得借款人的訂明同意，向擔保人提供上文第20.1、20.4及20.5段所述的文件。如果借款人不給予同意，機構應事先通知擔保人，讓擔保人可以決定是否提供擔保或抵押。

第三章 — 卡的服務

21. 適用範圍

21.1 本章適用於機構或機構的附屬公司發卡的情況。除另有指明外，本章適用於所有由發卡機構發出的卡（「卡」的定義見釋義部分）。

21.2 在適用情況下，儲值卡（聰明卡）的發卡機構也須遵守本章所載建議。然而，本章並未因應儲值卡的特質而制定只適用於儲值卡的詳盡條文，原因是這類卡尚在發展初期。有關的詳盡條文將於較後時間另行制定。

22. 卡的發行

22.1 發卡機構在發行及促銷信用卡時，尤其是向沒有獨立財政能力的人士（如學生）發卡或促銷，應以負責任的態度行事。

22.2 發卡機構在下列情況下方可向客戶發卡：

- (a) 客戶要求發卡機構發出新卡；或
- (b) 為取代已發出的卡或為已發出的卡續期。

22.3 發卡機構應確定申請人的身分，並向申請人詳細說明所需的證明文件。

22.4 除詳盡的章則及條款外，發卡機構應備有有關使用卡的一般說明資料，以供持卡人索取。這些資料應包括：

- (a) 卡／個人密碼的保存（見下文第25條）；
- (b) 停止使用卡或報告遺失或被盜用卡的程序（包括作出報告的電話號碼）（見下文第28條）；
- (c) 持卡人需對卡的未經授權使用負上的責任（見下文第29條）；
- (d) 持卡人可運用的任何信貸安排；
- (e) 有關的卡是否有超過一種用途、可以進行的交易類別以及可利用該卡操作的賬戶；
- (f) 有關使用卡的任何限制（包括提款和交易限額）；
- (g) 就卡的使用提出針對商戶的投訴程序；
- (h) 如何使用發卡機構的解決錯誤或爭議程序（包括對定期結單上的賬項提出質疑的程序）；

- (i) 以外幣進行交易的匯率計算方法；
- (j) 所有適用的費用和收費，包括年費、與現金貸款有關的任何費用（包括任何手續費和任何額外現金貸款收費）、任何過期還款費用等，或釐訂有關費用及收費的程序，惟若有關費用及收費的釐訂在發卡機構的控制範圍以外則除外；
- (k) 釐訂利息或財務費用所用的基準，以及有關支付期限，包括（如適用）年利率（見第一章第11條）、免息期、因使用信用卡進行的交易（包括現金貸款）而產生的未償還餘額開始累計利息或財務費用的時間，以及會徵收該等利息或財務費用的期限；及
- (l) 發卡機構擁有的任何以持卡人其他賬戶進行抵銷債務的權利（見下文第24條）。

22.5 發卡機構如接獲主卡持有人的指示，要求發出附屬信用卡，發卡機構應：

- (a) 向主卡和附屬卡持有人提供一般說明資料，說明其各自對所發出的卡引致的債務所須負的責任；及
- (b) 通知主卡持有人可取消和暫停附屬卡的方法，包括需要盡快退還有關的附屬卡。如沒有退還有關附屬卡，但主卡持有人提出有關要求的話，則發卡機構應迅速採取行動，按照處理失卡的程序，阻止附屬卡被進一步使用。發卡機構應提醒主卡持有人，說明在附屬卡退還予發卡機構或發卡機構能夠採取適用於處理失卡的程序前，他／她可能要負責支付因附屬卡的使用而引致的任何款項，發卡機構應通知主卡持有人因該等程序而產生的任何有關費用。

22.6 如發卡機構發出的卡有超過一種功能，應通知持卡人。如持卡人不打算運用以個人密碼操作的功能，則發卡機構應遵從持卡人的要求，不發出個人密碼。

22.7 發卡機構不得自動將卡續期，而不同時給予持卡人由續期日起計最少三十日的時間，讓持卡人可取消卡而毋須繳付續期費用。

23. 章則及條款、費用及收費以及利率

23.1 發卡機構應遵守第一章的有關條款，尤其：

- (a) 章則及條款須兼備中文及英文本。在符合能明確表達有關的法律概念的原則下，章則及條款的措詞應淺白。機構只可在有需要的情況下才運用法律和技術性用語；
- (b) 在適用情況下，章則及條款應特別強調持卡人使用卡的服務的任何費用、收費、罰則及有關的利率（或釐訂這些項目的基準），以及持卡人因使用該項卡服務而需負上的責任和義務；
- (c) 機構如對章則及條款作出任何修訂，以致會影響費用及收費以及持卡人的責任或義務，則機構應在有關修訂生效前三十日通知持卡人；

- (d) 如持卡人在一段合理期限內拒絕接受對章則及條款所作的修訂，並選擇終止有關的卡服務，而有關的卡服務的年費或其他定期收費是可以獨立區分，則機構應按比例將該等費用或收費退回予持卡人；除非所涉及的金額微不足道，才不用退回；
- (e) 如費用及收費有任何改變，發卡機構應在生效前三十日向受影響客戶發出通知，惟若有關的改變在其控制範圍以外則除外；及
- (f) 發卡機構應列明信用卡產品的年利率，以便客戶可以比較不同的利率結構。

24. 抵銷債務的權利

- 24.1 發卡機構提供予持卡人的說明資料（見上文第22條）應載有明確清晰的通知，列明發卡機構對持卡人的不同賬戶（包括信用卡及其他存款賬戶）的貸方和借方結餘是否擁有任何抵銷債務的權利。
- 24.2 如發行附屬卡，發卡機構應對主卡及附屬卡持有人表明，發卡機構是否擁有抵銷債務的權利，可把其中一位或一位以上的主卡或附屬卡持有人所持有的其他賬戶的貸方結餘，抵銷主卡或附屬卡持有人中任何一位的信用卡賬戶的借方餘額。
- 24.3 發卡機構在行使任何抵銷債務的權利後，應迅速通知持卡人。

25. 卡／個人密碼的保存

- 25.1 發卡機構應分開發出卡和個人密碼，並採取合理步驟確保持卡人已收到卡和個人密碼（不論是由持卡人親身領取或以郵遞方式送達）。如持卡人親身領取卡或個人密碼，發卡機構應確定領取人士的身分。
- 25.2 發卡機構應忠告持卡人需要採取合理步驟妥善存放卡，並將個人密碼保密以防止欺詐。尤其，發卡機構應忠告持卡人：
 - (a) 應毀滅印有個人密碼的文件；
 - (b) 不應讓任何其他人士使用他們的卡或個人密碼；
 - (c) 絕對不可在卡上或任何其他經常與卡放在一起或放在卡附近的物件上，寫上個人密碼；及
 - (d) 不應直接寫下或記下個人密碼，而不加掩藏。
- 25.3 如發卡機構讓持卡人有機會自行選取個人密碼，發卡機構應向持卡人提出忠告，列出不適合作為個人密碼的號碼組合，例如是個人電話號碼或其他很容易取得的個人資料。

25.4 發卡機構應確保通過電子終端機進行的交易是可以追索和查核的，以便能夠找出和更正任何錯誤。

26. 交易記錄

經電子終端機進行的交易

26.1 在符合保安要求的情況下，持卡人通過電子終端機進行交易時，持卡人應獲提供載有下述資料的交易記錄：

- (a) 交易金額；
- (b) 付款或收款的賬戶；
- (c) 交易日期和時間；
- (d) 交易類別，如存款、提款或轉賬；
- (e) 如屬以扣賬卡或信用卡進行的交易，向其作出支付的商號名稱；及
- (f) 終端機的號碼或編號，以便能找出進行交易的有關終端機。

26.2 至於通過自動櫃員機提取現金，如持卡人選擇不需要交易記錄，則不需打印有關的交易記錄。

定期結單

26.3 發卡機構應按月向持卡人提供賬戶結單，除非：

- (a) 已向持卡人提供存摺或其他交易記錄；
- (b) 自上一份結單後，沒有進行任何交易，賬戶亦沒有任何未償還餘額；或
- (c) 已與客戶另行商定。

26.4 結單應列出：

- (a) 自上一份結單後所進行的每項交易的資料：
 - (i) 交易金額；
 - (ii) 交易款額撥入有關賬戶或自有關賬戶扣除交易款額的日期；
 - (iii) 交易類別；
 - (iv) 交易記錄號碼或其他形式的資料，以便能將交易記錄與結單上的紀錄進行核對；及

(v) 如屬扣賬卡或信用卡，應列明向其作出支付的商號名稱。

(b) 查詢或報告結單出錯的地址或電話號碼。

27. 未經授權交易

27.1 發卡機構應忠告持卡人查閱他們的信用卡賬戶的結單，並在結單日期起計六十日內向發卡機構報告結單內的任何未經授權交易。發卡機構也應提醒持卡人，發卡機構保留權利，如持卡人沒有在指定期限內報告任何未經授權交易，發卡機構即可視有關的結單為正確的。惟發卡機構在下列情況下不應運用這項權利：

- (a) 因任何第三方(包括持卡人的任何僱員、代理人或傭工)的偽造或欺詐行為而產生的未經授權交易，而發卡機構沒有以合理的謹慎態度和技巧來處理這些交易；
- (b) 因發卡機構的任何僱員、代理人或傭工的偽造或欺詐行為而產生的未經授權交易；或
- (c) 因發卡機構或其任何僱員、代理人或傭工的過失或疏忽而引致的其他未經授權交易。

27.2 除非在發卡機構控制範圍以外的情況，否則發卡機構應在收到未經授權交易的通知後九十日內完成有關的調查。

27.3 如持卡人在到期付款日前向發卡機構作出未經授權交易的報告，持卡人應有權在調查期間拒絕支付涉及爭議的款額。發卡機構不應在調查期間對涉及爭議的款額徵收任何利息或財務費用，或對有關的持卡人作出任何不利的信貸報告。然而，若最後發覺持卡人所作的報告是毫無根據的，則發卡機構可保留權利就整段期間(包括調查期間)對涉及爭議的款額重新徵收利息或財務費用。發卡機構應通知持卡人其保留的任何該等權利。

27.4 如查實有未經授權交易，發卡機構應即時作出有關更正，並向持卡人發出更正通知。如證明沒有發生未經授權交易，發卡機構應向持卡人解釋，並提供證明文件。

28. 遺失卡／個人密碼

28.1 發卡機構應忠告持卡人，如發覺遺失或被盜用卡／個人密碼，或有其他人知道他們的個人密碼，持卡人必須在可能情況下盡快通知發卡機構。

28.2 發卡機構應提供有效和方便的途徑，讓持卡人可把任何遺失、被盜取卡或卡遭未經授權使用等情況通知發卡機構；熱線電話等設施應二十四小時可供使用，讓持卡人可作出舉報以及確認機構已收到舉報通知。發卡機構應提醒持卡人這些途徑，例如在寄予持卡人的定期結單上列載有關的通知設施的詳情。

28.3 如發卡機構在某些特定期間不能提供這些設施，而持卡人在設施可再供使用後一段合理時間內通知發卡機構，則發卡機構應對因無法作出通知而引致的任何損失負責。

28.4 發卡機構在接到電話通知後，如能確定持卡人的身分，應即採取行動。發卡機構可要求持卡人以書面確認其通過電話提供的詳情。

28.5 發卡機構在收到有關失卡／個人密碼、卡／個人密碼被盜用或被誤用，應採取行動防止卡／密碼被進一步使用。

29. 損失須負責任

29.1 發卡機構應承擔因下述情況而引起的全部損失：

- (a) 在持卡人未收到卡前，卡被誤用；
- (b) 在持卡人給予發卡機構足夠通知，表示遺失或被盜用卡／個人密碼，或有其他人知道其個人密碼後，所有未經持卡人授權的交易所招致的損失（須受下文第29.4段限制）；
- (c) 終端機或其他系統發生故障，引致持卡人直接蒙受損失，惟若有關故障是明顯的，或已顯示故障信息或通告則除外；及
- (d) 交易是以偽造的卡進行的。

29.2 發卡機構的責任應限於錯誤地記入持卡人賬戶的款項，以及就這些款項所收取的利息。

29.3 發卡機構應發出明確清晰的通知，列明如果在持卡人通知發卡機構其遺失或被盜取卡／個人密碼或有其他人知道其個人密碼前，有關的卡被用作未經授權交易，則持卡人可能需要承擔有關的損失。在下文第29.4段的限制下，持卡人就這類信用卡損失要承擔的責任應以發卡機構指明的限額為限，而有關的限額應為合理的。發卡機構應給予持卡人清晰明確的通知，列明有關限額。

29.4 發卡機構應提醒持卡人，如損失是因持卡人的欺詐行為或嚴重疏忽引致的，他們將要承擔所有損失。發卡機構應忠告持卡人，如因他們未能遵守上述第25.2段所載的保障措施而引致任何損失，本段所述的規定也可能適用。

29.5 發卡機構如屬共用電子系統的一方，而損失是因為系統的另一方造成或引起的，發卡機構也不應就這些損失逃避對持卡人的責任。

30. 賬戶結餘的處理

30.1 發卡機構應在收到持卡人的要求之日起計七個工作日內，將持卡人的信用卡賬戶內的任

何結餘，按持卡人的指示退回予持卡人。發卡機構在任何時間均不得沒收任何持卡人未要求退回的結餘。這些款項應在日後退回予證明對賬戶結餘擁有有效債權的人士。

31. 直接郵購

31.1 如發卡機構與供應商就向持卡人推銷商品訂立直接郵購協議，協議應訂明退款予持卡人的條件（例如是持卡人在指定期間內將商品退還予供應商），以及須進行退款的期限。

32. 新服務或產品

32.1 機構向客戶推出新服務或產品時，如需客戶支付款項，則機構未獲得客戶的訂明同意前，不得自行替客戶登記，接受有關服務或產品。

第四章 — 支付服務

33. 支票

33.1 除詳盡的章則及條款外，機構還應備有有關使用支票的一般說明資料，以供客戶開立往來賬戶時索取。該等資料應包括：

- (a) 「不記名」支票與「抬頭」支票的分別；
- (b) 客戶使用劃線支票可得到的額外保障；
- (c) 怎樣開出支票可減低支票在未經授權下被塗改的風險；
- (d) 停止兌付支票的手續（包括遺失支票的情況），及可能適用於此項服務的任何費用或收費；
- (e) 機構如何處理填寫不當的支票、經擅自塗改的支票、期票或過期支票，包括是否將支票退回及可能適用的有關費用及收費；
- (f) 機構如何處理自存款不足賬戶開出的支票，包括機構保留拒絕兌現支票的權利，拒絕兌現支票的後果及可能適用的有關費用及收費；及
- (g) 兌現支票一般所需的時間及適用於使用或提取有待兌現款項的任何限制。

33.2 機構亦應提醒客戶小心保管支票簿。客戶如遺失已簽名的支票、空白支票或支票簿，應盡快報失，以便在支票被提交兌現之前停止付款。客戶尤其不應預先簽署空白支票。機構亦應通知客戶，使用劃線支票可得到的額外保障。

34. 跨境支付

34.1 機構應向擬將款項匯出境外的客戶提供其服務詳情。機構應提供下列資料：

- (a) 機構所提供的有關服務的基本資料及可使用該等服務的方法；
- (b) 根據客戶指示匯往外地的款項，抵達目的地一般所需時間的有關資料；
- (c) 釐訂適用於匯出款項的匯率的基準；
- (d) 客戶須支付予機構的任何手續費或收費詳情；及
- (e) 任何適用的海外手續費或收費詳情（如有），例如是機構的海外代理機構或代理銀行收取的手續費或收費，以及是否可選擇由匯款方或收款方支付該等收費。

34.2 如未能將款項匯出境外，機構應迅速通知客戶。

34.3 就匯入境的款項而言，機構應在收到匯款後一段合理時間內通知客戶或受益人（如適用），並提供下列資料：

- (a) 有關匯款的資料，包括有關的款額及（可能的話）匯款人名稱；
- (b) 釐訂適用於或將會適用於匯付款項的匯率的基準；及
- (c) 客戶應向機構支付的任何手續費或收費詳情，例如是按照所收到的匯款的同一種外幣向客戶支付現金的情況下應付的手續費。

34.4 在完成匯出或匯入款項後，機構應向客戶提供交易記錄，列明適用匯率及收取的任何手續費或收費等資料。

34.5 機構應通知客戶有關兌現或託收於海外的賬戶開出的外幣支票的手續及任何費用或收費。

35. 其他支付服務

35.1 其他支付服務包括自動轉賬、常行付款指示，或由客戶通過電話、自動櫃員機或電腦處理賬戶。機構如提供上述服務，除可能適用的章則及條款外，還應備有有關下列各項的一般說明資料，以供客戶索取：

- (a) 適用於該等服務的任何費用或收費；
- (b) 客戶是否可設定每次付款的最高金額，以及停止該等付款的日期；
- (c) 更改或停止某項支付服務下的交易；及
- (d) 發出有關更改或停止支付（以適用者為準）的指示的最後限期。

- 35.2 客戶如可通過電話銀行服務處理其賬戶，機構應將客戶的口頭指示錄音，作為交易記錄的一部分。機構應保存上述記錄，而有關的保存期限應符合機構對處理有關該種交易的糾紛的慣常做法。
- 35.3 機構在提供電話或電腦銀行服務，讓客戶可將款項轉賬至公用事業公司以外的第三方賬戶時，應採取適當措施以保障有關交易的安全，例如是(如適用)要求客戶書面指定可通過上述服務接受自客戶的賬戶轉賬的款項的賬戶清單。

第五章 — 追討貸款及墊款

36. 由第三方公司追討債務

- 36.1 收數公司必須依法行事，不可作出任何有損其所代表的機構的業務、誠信、聲譽或商譽的行為，並就客戶資料遵守嚴格的保密規定。機構應與所聘用的收數公司建立正式的合約關係，以執行這些規定。合約應清楚訂明機構與收數公司之間的關係是委託人與代理人的關係。
- 36.2 就上項守則而言，機構應在合約內或以書面訂明，收數公司在收數過程中，不得對任何人士在言語上或行動上作出恐嚇或使用暴力，包括公開侮辱債務人(如在債務人住所附近的牆壁上張貼海報或塗寫字句)及騷擾債務人(如在非社交時間致電債務人)的行為。
- 36.3 如第三者(包括債務人的諮詢人、家人及朋友)並未與機構訂立任何正式協議，就債務人的債務作出擔保，則機構及所聘用的收數公司不應試圖直接或間接向該等人士追討債項。機構應向所聘用的收數公司發出書面指示，或於它們與收數公司訂立的合約內加進一項條款，列明此點。
- 36.4 除債務人或擔保人的資料外，機構不應把諮詢人或第三者的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對該等第三者造成任何滋擾的情況下與他們聯絡。
- 36.5 機構如打算聘用收數公司，則應在其信貸安排或信用卡的章則及條款中訂明其可聘用第三方公司來追討客戶欠款。機構如保留權利，要求客戶償還全數或部分就追討債項過程中引致的費用及支出，則應在章則及條款中列載警告字眼，加以說明。
- 36.6 機構應就因第三方公司追討債務而引致的任何投訴對客戶負責，並且不應就收數公司的不當行為推卸責任。
- 36.7 機構應就打算委託收數公司向客戶追討逾期款項一事，預先向客戶發出通知書(通知書寄往客戶向銀行最後報稱的地址)。通知書應載有下列資料：

- (a) 客戶須予償還的逾期款項；
- (b) 客戶拖欠款項的時間；
- (c) 機構的追討債務部門（即負責監管追討客戶欠款的部門）的聯絡電話；
- (d) 客戶須就機構在收數過程中引致的費用及支出補償予機構的金額（如機構要求客戶就該等費用和支出作出償還）；及
- (e) 客戶應第一時間向機構舉報收數公司使用不正當手段追討債項的情況。

36.8 機構不應同時聘用超過一間收數公司，在同一司法地區內追討相同的債項。

36.9 機構應要求所聘用的收數公司在追討債項時，表明其身分及其所代表的機構。機構應向其收數公司發出授權文件，收數公司應在債務人提出要求身分證明時，向其出示授權文件。

36.10 機構應與所聘用的收數公司建立有效的聯繫，並設立系統以便盡早通知收數公司有關客戶償還債項的情況。此舉可確保在客戶已清還所有債項後，收數公司可立即停止所有追討債項行動。

36.11 如客戶欠下超過一家機構多項債項，而該等債項同時由一間收數公司追討，則客戶有權發出指示，償還特定債項。

37. 監管與收數公司的關係

37.1 機構應鼓勵它們所聘用的收數公司尋求達到最高的專業標準，以及（如適用）投資於適當的系統和技術。

37.2 機構不應讓收數公司自行決定追討債項程序。機構應訂立有效程序，以持續監察所聘用的收數公司的表現，尤其是確保它們遵守上文第36.2和36.3段所載的規定。

37.3 機構應要求收數公司通知客戶，它們與客戶的所有電話談話均會錄音，以及錄音的目的，並就與客戶的所有其他聯絡保存記錄。這些記錄所載資料應包括負責聯絡的收數公司職員；聯絡日期、時間和地點；以及有關聯絡的報告。有關的錄音帶和記錄由作出聯絡之日起計，最少保存三十日。

37.4 機構應對收數公司進行突擊查訪，以檢查它們的專業水平、運作操守、受過適當訓練的人員的參與，以及是否有足夠資源應付交予它們處理的個案，並確保收數公司遵守合約訂明的承諾。

37.5 機構應保存一份記錄冊，以記錄有關它們所聘用的收數公司的不當行為的投訴，並在作出調查後，迅速回覆提出投訴的人士。

- 37.6 機構不應授權收數公司，可未經機構正式批准，向客戶提出法律訴訟。
- 37.7 機構應在它們與收數公司簽訂的合約內列明，收數公司不得將追討債項的工作分包予任何其他第三者。
- 37.8 如機構得悉它們所聘用的收數公司亦為其他機構執行類似工作，鼓勵機構與有關的其他機構就收數公司的表現、手法、態度和行為等互相交換資料。
- 37.9 機構應就收數公司一些似乎不合法的行為知會警方。機構如得悉收數公司有任何不可接受的行為或違反合約訂明的承諾，應考慮是否要終止與這家收數公司的關係。

釋義

下列釋義闡明守則中所用詞語的意義，惟並非確切的法律或技術性釋義。

銀行證明書

銀行證明書是銀行就某位客戶作出或償還財務承擔的能力的意見書。銀行證明書由機構在取得有關客戶的訂明同意下，向查詢人發出。一般而言，證明書的內容包括確認客戶持有賬戶及持有的時間的資料，顯示客戶的財政狀況，但並非客戶財政狀況的最終證明文件。

基本銀行服務

開戶以及維持和操作賬戶，以便通過支票及其他提款工具進行金錢交易。一般來說，這是指往來賬戶。

卡

泛指可用作支付商品和服務費用或提取現金的任何塑料卡。就本守則而言，並不包括儲值卡。

常見例子為：

信用卡——讓持卡人可以以賒賬方式購物和獲得現金貸款的卡。持卡人定期收到結單，可選擇全部付清或支付部分結欠，一般定有最低付款額。持卡人須就未償還結欠支付利息。

扣賬卡 (EPS 卡) ——可以代替支票，在銷售點提取現金或作付款用的卡。其後持卡人的賬戶會就有關交易被扣除款項，而不會獲延遲付款。

現金卡 (ATM 卡) ——可從自動櫃員機提取現金和獲得其他服務的卡。

信貸調查機構

任何經營收集及傳遞有關個別人士的信貸紀錄的真實個人資料業務的資料使用人，而且不論這項業務是否該資料使用人的職責或主要業務，該資料使用人仍列為信貸調查機構。

跨境支付

在香港與另一個國家之間以港元或外幣進行支付。

日

如沒有另外說明，日指公曆日。

擔保

由稱為擔保人的人士作出的保證，承諾在另一位人士沒有還款的情況下，償還該位人士的債項。

機構

根據《銀行業條例》獲認可的機構。這些機構包括持牌銀行、有限制牌照銀行及接受存款公司。

過期(失效)支票

由於日期過久或「失效」(通常在六個月以上)而無法兌現的支票。

個人客戶

在機構持有賬戶(包括與另一位個別人士開立的聯名賬戶或以執行人或信託人身分持有的賬戶,但不包括獨資經營者、合夥企業、公司、會社及社團的賬戶)或獲得其他服務的個別人士。

個人密碼

發卡人在嚴加保密的情況下向持卡人提供的密碼。客戶使用此密碼,即可從自動櫃員機提取現金,或通過專門的終端裝置,在零售店舖或其他商店授權為貨品或服務付款。

期票

由於未到期而無法兌現的支票。

訂明同意

客戶自願給予的明示同意。

宣傳資料

旨在向客戶推銷產品或服務的任何印刷品或資料。這些資料不包括機構就鞏固對客戶現有賬戶提供的服務及更改有關服務,而根據法例及監管規定需要給予客戶的資料或為符合客戶利益而提供的資料。

關連公司

指機構的附屬公司、控股公司或控股公司的附屬公司。

抵押

指以物業、人壽保險單及證券等資產,作為機構向客戶提供貸款的抵押。如果貸款未獲償還,而機構仍處於「有抵押」狀況,即表示機構可出售資產以取回尚欠的貸款餘額。

儲值卡

可通過電子裝置、磁帶或光纖儲存資料的卡,持卡人向發卡機構支付一筆款項,然後發卡機構將等額價值儲存在卡內,並承諾在持卡人出示儲值卡時,發卡機構或任何第三方會提供商品或服務。

第三方抵押

由非借款人的人士所提供的抵押。